

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАКТИЧНОЇ РОБОТИ
З ДИСЦИПЛІНИ

«ДРУГА ІНОЗЕМНА МОВА»
(ФРАНЦУЗЬКА МОВА)

(для студентів 1 курсу заочної форми навчання
за напрямками підготовки «Туризм»,
«Готельно-ресторанна справа»)

Харків
ХНАМГ
2012

Методичні вказівки для організації практичної роботи з дисципліни «Друга іноземна мова» (французька мова) (для студентів 1 курсу заочної форми навчання за напрямками підготовки «Туризм», «Готельно-ресторанна справа») / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: І. М. Варава. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 27 с.

Укладач: І. М. Варава

Рекомендовано кафедрою іноземних мов,
протокол № 2 від 07.10.2011 р.

CONTENU

VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE	4
Exercice 1: Le metier d'agent de voyages.....	4
Exercice 2: QCM	7
Exercice 3: Vendre un forfait touristique presenter un produit.....	9
Exercice 4: Vendre un titre de transport renseigner les touristes	9
Exercice 5: Vendre un titre de transport poser des questions aux touristes	12
Exercice 6: Vendre un titre de transport.....	13
Exercice 7:	14
Exercice 8: Parler des conditions de vente et d'annulation	14
GUIDER DES TOURISTES	17
Exercice 1: Reflechissez et discutez.....	17
Exercice 2: Le metier de guide accompagnateur.....	17
Exercice 3: Un exemple de visite guidee.....	20
Exercice 4: Vrai ou faux?	21
Exercice 5:	21
Exercice 6: Localiser	23
Exercice 7: L'expression du temps.....	23
Exercice 8: «Restons groupes»	24
Exercice 9: Oral.....	25
Bibliographie.....	26

VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE

EXERCICE 1: LE METIER D'AGENT DE VOYAGES

Lisez le document suivant puis répondez aux questions.

Interview de Monsieur Chevance, agent de voyages à l'agence Aventuria à Lille.
(Source: <http://www.study.com/formations/metiers/tourisme/interviews/>)

♦ Beaucoup [d'étudiants] ont une image assez idyllique du métier [d'agent de voyages]: est-ce la réalité?

La plupart des étudiants croient qu'ils vont voyager alors que c'est faux. Il s'agit avant tout d'être un bon vendeur. C'est encore plus vrai dans notre agence où les voyages sont très chers; il faut donc avoir de très bonnes compétences commerciales pour réussir à vendre un voyage exceptionnel juste en leur parlant. Il y a donc pas mal de désillusions sur le métier car voyager et connaître les destinations, c'est bien, mais notre travail, c'est de vendre des voyages. Il faut également avoir de grandes connaissances sur le pays que l'on vend car on conseille les clients.

Le deuxième amalgame qui existe, c'est que lors de la formation, on nous apprend à produire des voyages alors que la plupart des agents de voyages ne font que les vendre, ils sont tout prêts dans les catalogues. Beaucoup arrivent en disant qu'ils veulent devenir chef de marché, c'est le terme technique qui veut dire producteur de voyages, mais on le devient quand on a au moins 40 ans, dix ans d'expérience dans la même agence et qu'on connaît la moitié de la planète. Donc, certains ont de grosses désillusions. Ce sont des postes en or car on voyage tout le temps, mais ils sont très rares.

♦ En quoi consiste votre travail quotidien?

Nous avons des catalogues par pays et ensuite on propose un voyage personnalisé selon les critères des clients: le budget, la durée, s'il y a des enfants, s'ils veulent beaucoup bouger ou pas, etc. Il y a donc un cahier des charges à respecter, ensuite on propose un devis et on en rediscute avec le client. Ça, c'est la première phase de devis. Vient la phase de vente où l'on convainc les personnes d'acheter le voyage qu'on leur propose. Et enfin la phase de réservation où on organise le voyage de A à Z contrairement à des agences plus classiques. On doit toujours faire attention au coût pour ne pas dépasser le devis. La dernière étape est la préparation du voyage en lui-même avec la remise du carnet de voyage au client avec les billets d'avion, les bons d'échange pour les hébergements et la voiture, tous les documents nécessaires.

♦ Quelles qualités personnelles sont nécessaires pour être agent de voyages?

Il faut vraiment être motivé pour vendre les produits. Il faut être extrêmement rigoureux car si je fais une erreur, personne ne la verra mais ce sont les clients qui auront des problèmes lors du voyage. Nous maîtrisons tous les paramètres, ce qui est à la fois très intéressant et en même temps plus risqué que dans une agence traditionnelle. C'est vraiment le sens commercial qui est primordial car nous offrons des services qu'il faut vendre. Le secteur est très concurrentiel, il y a toujours plus

d'agences de voyages et de personnes qui arrivent sur le marché avec une idée biaisée du tourisme. Il faut donc savoir sortir du lot. Après il est clair qu'il faut être aimable, souriant et disponible.

♦ **Dans quelles structures peut-on travailler?**

En général, on commence en agence généraliste. Il faut une certaine expérience et une bonne connaissance des pays pour travailler dans une agence spécialisée.

♦ **Quels sont les côtés positifs ou négatifs de votre métier?**

L'inconvénient principal est le salaire qui est faible par rapport aux responsabilités que l'on prend. Cela s'explique car c'est un marché jeune où il y a beaucoup de monde donc les salaires sont tirés vers le bas. Pour obtenir un bon salaire, il faut travailler longtemps dans le tourisme et acquérir beaucoup d'expérience. L'avantage quand on rejoint une grosse structure, c'est que l'on a accès à des voyages plus facilement et cela permet de se former. Dans notre agence, nous avons un voyage gratuit par an. Sinon, nous sommes indépendants, en totale autonomie, donc nous faisons ce que nous voulons tant que l'on vend.

♦ **Et un dernier conseil pour les personnes intéressées par le métier d'agent de voyages?**

Il faut vraiment avoir envie et être motivé. Il ne faut pas faire ça juste pour avoir du travail. Si l'on est vraiment motivé, si l'on a envie de travailler, alors c'est sûr, on trouve du travail. Je préfère embaucher quelqu'un qui ne connaît rien aux destinations que l'on vend et qui ait vraiment envie de travailler que quelqu'un sans motivation. Il est essentiel d'avoir le sens commercial et de vendre le voyage comme tout autre produit en le mettant en valeur. Il faut apporter un plus, donner envie de voyager.

Vrai ou faux?

Justifiez en relevant une phrase du texte.

- 1) D'après M. Chevance, la plupart des étudiants ont une idée fausse du métier d'agent de voyages.

☐ Vrai

☐ Faux

Justification: _____

- 2) Le plus important pour devenir agent de voyages n'est pas de bien connaître les destinations.

☐ Vrai

☐ Faux

Justification: _____

3) Les postes de «chef de marché» sont très prisés et donc très difficiles à obtenir.

☐ Vrai

☐ Faux

Justification: _____

4) En général, en agence de voyages, on vend des voyages à partir de catalogues.
On ne participe pas à la conception de ces voyages.

☐ Vrai

☐ Faux

Justification: _____

5) A l'agence *Aventura*, on ne vend que des voyages sur mesure.

☐ Vrai

☐ Faux

Justification: _____

6) Quand on est agent de voyages, il faut toujours faire très attention à ne rien oublier lors de la préparation du voyage.

☐ Vrai

☐ Faux

Justification: _____

7) Il n'y a pas beaucoup de concurrence dans le secteur du tourisme en France.

☐ Vrai

☐ Faux

Justification: _____

8) Les conditions de travail en agence de voyages sont très mauvaises.

☐ Vrai

☐ Faux

Justification: _____

9) Quand on travaille dans une grosse agence de voyages, on peut voyager plus facilement.

☐ Vrai

☐ Faux

Justification: _____

10) Pour être agent de voyages, il faut savoir faire rêver les autres.

☐ Vrai

☐ Faux

Justification: _____

EXERCICE 2: QCM

Lisez les phrases ci-dessous et choisissez la bonne réponse:

- 1) L'estimation du coût des prestations est:
 - la facture
 - la cotation
 - le prix de revient
- 2) Le contraire de plein tarif est:
 - demi-tarif
 - tarif réduit
 - tarif promotionnel
- 3) Vous informez un client qu'il faut 2 000€ pour un aller-retour en avion.
 - compter
 - calculer
 - cibler
- 4) Pour le troisième âge, la compagnie aérienne applique un tarif
 - préférentiel
 - senior
 - plein
- 5) Une de 20% est accordée aux moins de 25 ans.
 - promotion
 - réduction
 - rabais
- 6) Le prix indiqué le petit-déjeuner.
 - compte
 - calcule
 - comprend
- 7) Si l'avion est complet, vous devez mettre votre client sur:
 - une liste d'attente
 - une liste de réserve
 - une liste complémentaire
- 8) L'équivalent en français de *surbooking* est:
 - surréservation
 - surclassement
 - surcharge
- 9) des vacances scolaires détermine la haute saison.
 - Le calendrier
 - Le temps
 - La période
- 10) Dans un avion, un passager peut demander à être installé côté ou côté couloir.
 - hublot
 - fenêtre
 - vitre
- 11) S'il commande des prestations diverses, vous devez adresser une cotation au client, c'est-à-dire:
 - une citation
 - forfaits
 - commissions
- 13) Un client vient de confirmer sa réservation. Vous lui dites: «Le total doit être versé un mois au plus tard avant la date du départ»
 - montant
 - solde
 - prix
- 14) Vous expliquez au client: «Le montant de la prestation est de 1 200€, dont 60€ pour l'assurance. Vous avez versé 600€ de dépôt. Vous devez donc régler le de 600€»
 - total
 - prix
 - solde
- 15) Vous dites à votre client: «Je vous conseille de consulter régulièrement les annonces publicitaires pour profiter annonces publicitaires pour profiter des »
 - cotations
 - promotions
 - augmentations

- 16) Vous avisez votre client:**
«Attention: les d'aéroport ne sont pas comprises dans le prix du billet»
 ■ frais
 ■ taxes
 ■ coûts
- 17) Vous indiquez au client que l'assurance ne couvre pas la de la validité du billet»**
 ■ prolongation
 ■ question
 ■ demande
- 18) Vous mettez le client en garde:**
«Faites bien attention, les conditions de vente stipulent que vous ne pouvez plus à une semaine du départ»
 ■ partir
 ■ annuler
 ■ réserver
- 19) Vous renseignez le client: «Pour un lit d'appoint, vous devez payer un de 20€»**
 ■ supplément
 ■ prix
 ■ surplus
- 20) Vous informez un client mécontent que, s'il n'est pas satisfait de la qualité des services et qu'il souhaite porter plainte, il doit adresser ses au service après-vente.**
 ■ réclamations
 ■ remarques
 ■ suggestions
- 21) Vous rassurez le client: «Si vous avez souscrit une assurance et que vous tombez malade, vous serez jusqu'à votre domicile»**
 ■ rapatrié
 ■ soigné
 ■ indemnisé
- 22) Vous prévenez un client:**
«Attention: vous avez droit à 20kg seulement de bagages»
 ■ à main
 ■ en soute
 ■ accompagnés
- 23) Vous demandez à votre client:**
«Pourriez-vous me donner la date de votre carte de crédit, s'il vous plaît?»
 ■ de commencement
 ■ d'annulation
 ■ d'expiration
- 24) Prévenez votre client: «En cas de réclamation ou d'accident, il faut toujours garder les de vos dépenses»**
 ■ relevés
 ■ justifications
 ■ justificatifs
- 25) Un client qui est «près de ses sous»...**
 ■ fait attention à ce qu'il achète.
 ■ veut acheter un produit original.
 ■ ne restera jamais dans une ville sans banque.
- 26) Une personne qui organise un voyage d'affaires demande au directeur d'un hôtel: «Pourriez-vous nous indiquer la de votre établissement?»**
 ■ contenance
 ■ capacité
 ■ condition
- 27) Où peut-on trouver une couchette?**
 ■ dans un train
 ■ dans un avion
 ■ dans un autocar
- 28) Quel est le synonyme de «titre de transport»?**
 ■ nom du transport
 ■ moyen de transport
 ■ billet

29) Vous demandez à un client:

«Durant quelle
souhaitez-vous voyager?»

- fête
- occasion
- période

30) Vous informez votre client: «Nous
vous proposons la meilleure
..... d'hébergement en
fonction du budget dont vous
disposez»

- forme
- formule

- formalité

31) Vous prévenez un client: «Le prix
des boissons n'est pas
..... dans le forfait»

- connu
- compris
- bon marché

32) Un «forfait dégriffé» est:

- un produit mal connu
- une prestation vendue à prix réduit
- un ensemble de produits de grande
marqu

EXERCICE 3: VENDRE UN FORFAIT TOURISTIQUE PRESENTER UN PRODUIT

A deux, imaginez un dialogue entre un agent de voyages et un client qui souhaite voyager au Laos pendant une semaine et demande qu'on lui suggère un itinéraire. Utilisez et présentez l'un des circuits de la brochure ASIA.

EXERCICE 4: VENDRE UN TITRE DE TRANSPORT RENSEIGNER LES TOURISTES

Observez les documents suivants:



Vols internationaux

::: T arifs valables du 1^{er} octobre 2006 au 30 mars 2007

Itinéraire	Aller simple	Aller retour
	US\$	US\$
Vientiane - Bangkok	99.00	190.00
Vientiane - Chiangmai	111.00	212.00
Vientiane - Hanoi	115.00	220.00
Vientiane - Phnom Penh	145.00	278.00
Vientiane - Siem Reap	145.00	278.00
Vientiane - Kunming	120.00	230.00
Luang Prabang - Chiangmai	85.00	164.00
Luang Prabang - Bangkok	120.00	230.00
Luang Prabang - Hanoi	115.00	220.00
Luang Prabang - Siem Reap	165.00	315.00
Paksé - Siem Reap	85.00	164.00
Paksé - Phnom Penh	85.00	164.00
Phnom Penh - Vientiane	120.00	230.00
Phnom Penh - Paksé	70.00	135.00
Siem Reap - Luang Prabang	135.00	258.00
Siem Reap - Vientiane	110.00	210.00
Siem Reap - Paksé	70.00	135.00



Vols domestiques

::: T arifs valables du 1^{er} octobre 2006 au 30 mars 2007

Itinéraire	Aller simple	Aller retour
	US\$	US\$
Vientiane - Luang Prabang	62.00	118.00
Vientiane - Xieng Khouang	53.00	101.00
Vientiane - Houeisyay	84.00	160.00
Vientiane - Oudomxay	75.00	143.00
Vientiane - Paksé	95.00	181.00
Luang Prabang - Paksé	135.00	258.00
Luang Prabang - Xieng Khouang	40.00	77.00

Notes:

- 1 - Les enfants de moins de 12 ans paient 50% du tarif adulte.
- 2 - Les enfants de moins de 2 ans paient 10% du tarif adulte (pas de siège individuel).
- 3 - Pour toute réservation; contactez votre agence de voyages ou les bureaux de Lao Airlines.

Courriel: reservation@laoairlines.com

Tél.: (856-21) 212051 -54

Fax (856 - 21) 212065



BUS V.I.P.

	Heures de départ	Durée approx. du voyage	Prix
DOMESTIQUE			
Vientiane - Vang Vieng	14h00	4 heures	60 000 kips
Vientiane - Vang Vieng - Luang Prabang	10h00	9 heures	170 000 kips
Vientiane - Luang Prabang	08h00	8 heures 30	165 000 kips
Vientiane – Thakhek	20h30	6 heures 30	100 000 kips
Vientiane – Savanakheth	20h30	8 heures 30	100 000 kips
Vientiane – Paksé	20h30	10 heures	150 000 kips
Vientiane - Paksé - Donekhong (4000 îles)	20h30	12 heures 30	230 000 kips
INTERNATIONAL			
Thaïlande			
Vientiane – Bangkok	17h00	13 heures 30	700 Bath
Vientiane – Chiangrai	15h00	18 heures	1 100 Bath
Vientiane – Chiangmai	15h00	17 heures	1 100 Bath
Vientiane – Pattaya	15h00	17 heures	1 000 Bath
Vietnam			
Vientiane – Hanoi	17h00	18 heures	17 \$US
Vientiane – Hué	17h00	20 heures	19 \$US
Chine			
Vientiane – Kunming	08h00	3 jours	58 \$US

NB: Tous les bus sont climatisés.

Les bus Vientiane - Kunming sont des bus couchettes.

Possibilité de navette des hôtels du centre-ville de Vientiane jusqu'à la gare routière.

Départ de

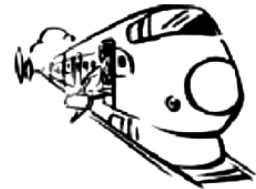
l'hôtel 1 heure avant l'heure de départ du bus. Navettes à réserver à l'achat des billets de bus.

(Service gratuit)

Une fois les billets émis, aucun remboursement ne sera effectué

TRAINS

Nongkhai – Bangkok



☐ **1^{ère} classe, couchette, air conditionné (compartiment pour deux personnes)**

1 600 Bath par personne

☐ **2^{ème} classe, couchette, air conditionné**

Lit du haut 1 000 Bath

Lit du bas 1 070 Bath

☐ **2^{ème} classe, couchette, ventilateur**

Lit du haut 800 Bath

Lit du bas 870 Bath

NB: Possibilité de navette depuis le pont de l'amitié jusqu'à la gare de Nongkhai. Places à réserver à l'achat des billets. (Service gratuit)

Possibilité d'arranger le transfert des hôtels du centre-ville de Vientiane jusqu'au pont de l'amitié. 50 000 kips par personne. A réserver à l'achat des billets.

Une fois les billets émis, aucun remboursement ne sera effectué

A deux, cherchez les réponses à ces questions dans les documents précédents (tarifs *Lao Airlines* + horaires et tarifs des bus et des trains) puis imaginez la conversation qui pourrait avoir lieu entre un agent de comptoir et cette cliente.

Le saviez-vous ?


Avec le billet électronique acheté directement sur Internet, il n'y a plus de billet papier que l'on risque de perdre, d'oublier ou de se faire voler. Dans le cas d'un billet d'avion, l'information relative au voyageur est stockée dans le système informatique de la compagnie aérienne et on n'a plus, une fois rendu à l'aéroport, qu'à présenter une pièce d'identité et une preuve de paiement, notamment l'itinéraire reçu, document émis par le transporteur et comportant le numéro de confirmation de la réservation, le nom du passager et de l'information sur le vol.

**EXERCICE 5: VENDRE UN TITRE DE TRANSPORT
POSER DES QUESTIONS AUX TOURISTES**

Réfléchissez: De quelles informations un agent de comptoir a-t-il besoin pour réserver ou vendre un titre de transport? Quelles questions cet agent de comptoir doit-il poser au client afin d’obtenir tous les renseignements nécessaires à la vente?

EXERCICE 6: VENDRE UN TITRE DE TRANSPORT

Remettez dans l'ordre cette conversation entre un agent de voyage et un client.



Quel jour désirez-vous voyager?

Allez simple ou aller-retour?

Bonjour monsieur, je peux vous aider?

Très bien monsieur Portier! Un aller simple Vientiane - Luang Prabang pour une personne, départ le 12 avril à 8h30, arrivée à LP à 9h10. C'est bien ça?

L'aller simple coûte 62\$. Vous désirez payer comment?

Pour combien de personnes?

Je peux vous proposer un vol à 8h30. Vous arrivez à Luang Prabang à 9h10. Cela vous convient?

Maurice Portier, P-O-R-T-I-E-R

Très bien, monsieur! Voilà votre billet! Bon voyage!

C'est ça...

Le 12 avril, dans la matinée...

Aller simple s'il vous plaît!

Merci beaucoup madame! A bientôt!

C'est parfait!

Une personne

En espèces... Voici 62\$!

C'est à quel nom, s'il vous plaît?

Oui, s'il vous plaît, je voudrais acheter un billet d'avion pour aller à Luang Prabang...

EXERCICE 7:

Imaginez à présent une conversation entre Monsieur Marcel Duponton, client, et un agent de comptoir de *Lao Airlines*. Utilisez les documents ci-joints (tarifs et horaires de *Lao Airlines*) ainsi que les informations suivantes:

Aller-retour Vientiane - Luang Prabang
Départ le vendredi 13 mai dans la matinée
Retour le dimanche 17 mai en fin de journée
Un adulte
Numéro de téléphone: 020 78 65 345
Paieement par MASTERCARD (+3% de frais)

:: VIENTIANE - LUANGPRABANG - VIENTIANE (VTE - LPQ -VTE)						
FREQUENCE	Départ		Arrivée		Vol	Escalaes
Jours	Aéroport	Heure	Aéroport	Heure	Numéro	
123456	VTE	1120	LPQ	1200	QV101	0
1245	VTE	1230	LPQ	1310	QV635	0
Daily	VTE	1800	LPQ	1840	QV103	0
6	VTE	1550	LPQ	1630	QV105	0
14	VTE	1000	LPQ	1040	QV109	0
357	VTE	1020	LPQ	1100	QV109	0
37	VTE	1230	LPQ	1310	QV111	0
7	VTE	1000	LPQ	1040	QV635	0
123456	LPQ	1230	VTE	1310	QV102	0
1245	LPQ	1650	VTE	1730	QV645	0
Daily	LPQ	1910	VTE	1950	QV104	0
6	LPQ	1700	VTE	1740	QV106	0
7	LPQ	1635	VTE	1715	QV110	0
35	LPQ	1635	VTE	1805	QV110	KXH
14	LPQ	1820	VTE	1905	QV110	0
37	LPQ	1650	VTE	1730	QV112	0
7	LPQ	1420	VTE	1600	QV645	0

EXERCICE 8: PARLER DES CONDITIONS DE VENTE ET D'ANNULATION

Observez attentivement le document suivant (Conditions de vente de l'agence de voyages *Exotissimo*):

CONDITIONS DE RESERVATION & ACOMPTE
Vos réservations ne seront définitivement confirmées qu'après réception de l'acompte. (1) Un acompte de 20% doit être versé dès confirmation du programme. (2) Les 80% restants doivent être versés au minimum 30 jours avant le départ.

REMBOURSEMENT
Une fois le séjour commencé, aucun remboursement pour tout ou partie ne sera accordé.
HEURE D'ENREGISTREMENT ET DE LIBERATION DE CHAMBRES DANS LES HOTELS
L'horaire de <i>check-in</i> et de <i>check-out</i> dans les hôtels est généralement de 12h00. Un <i>check-in</i> avancé et un <i>check-out</i> retardé peuvent être accordés en fonction de la disponibilité des hôtels et après accord seulement de ces derniers.
DOCUMENTS DE VOYAGE
<i>Exotissimo Travel</i> peut vous assister dans la préparation des documents de voyage tels que les visas. Toutefois, en aucun cas, <i>Exotissimo Travel</i> ne peut être tenu responsable en cas de non obtention ou de refus desdits visas ou autres documents par les autorités locales. Il va de la responsabilité du Tour Leader de s'assurer que chaque participant dispose d'un passeport et d'un visa valide.
RESPONSABILITE
<p>Excepté en cas de force majeure, <i>Exotissimo Travel</i> devra couvrir tout frais additionnel en cas de changement d'itinéraire, de transport, d'hébergement ou de repas émanant du fait d'<i>Exotissimo Travel</i>.</p> <p>Excepté en cas de force majeure, <i>Exotissimo Travel</i> devra fournir les services ou remboursements compensatoires si les services ne sont pas conformes au programme initialement confirmé.</p> <p>Le programme détaillé et les horaires des vols sont sujets à modification sans préavis de la part des compagnies aériennes. Dans ce cas, <i>Exotissimo Travel</i> sera autorisé à modifier et à ajuster ledit programme et fera tout son possible pour trouver un arrangement alternatif. <i>Exotissimo Travel</i> ne pourra toutefois être tenu responsable en cas de refus à l'embarquement ou de supplément appliqué par la compagnie aérienne.</p>
ANNULATION / NO SHOW / DEPART AVANCE
<p>Toute annulation ou modification doit être notifiée par écrit et ne sera prise en compte qu'à réception de ladite notification.</p> <p>Les frais d'annulation appliqués seront les suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Plus de 30 jours avant le départ: aucun frais * De 30 à 21 jours avant le départ: 10% du montant total/ coût du service * De 20 jours à 08 jours avant le départ: 25% du montant total/ coût du service * De 07 jours à 03 jours avant le départ: 50% du montant total/ coût du service * Moins de 48 heures avant le départ: 100% du montant total/ coût du service
ASSURANCE VOYAGE
Pour tout séjour en Asie, <i>Exotissimo Travel</i> recommande d'acquérir une assurance voyage.

QUESTIONS

1. Donnez un synonyme du mot «acompte»: _____

2. Expliquez en français les expressions anglaises «check-in», «check-out» et «no show»: _____

3. Que faut-il faire pour confirmer une réservation faite par téléphone? _____

4. A quelle heure faut-il généralement libérer les chambres d'hôtel? _____

5. Monsieur Ledoux a acheté un voyage auprès de l'agence Exotissimo (montant total versé: 1 000 €). Malheureusement, 11 jours avant son départ, celui-ci a eu un léger accident qui l'empêche de voyager. Quel montant l'agence va-t-elle lui rembourser? _____

6. Un client peut-il obtenir le remboursement de son voyage si, pour une raison ou une autre, il n'est pas présent le jour du départ? _____

7. Est-il possible d'être remboursé d'une partie de son voyage si on doit le terminer prématurément? _____

8. Que doit-on faire si l'on souhaite modifier un voyage qui a déjà été payé? _____

GUIDER DES TOURISTES



Le métier de guide fait partie des métiers de **l'animation**, au même titre que les animateurs, moniteurs sportifs, agents réceptifs...

Le **guide** (guide local, guide sur site, guide-interprète, voire parfois guide accompagnateur) est un médiateur entre le touriste et le patrimoine matériel, immatériel et naturel du pays ou de la région visitée.

EXERCICE 1: REFLECHISSEZ ET DISCUTEZ

En quoi consiste le métier de guide? A votre avis, où travaillent les guides et pour qui? Quels sont les avantages et inconvénients de cette profession? Quelles sont les qualités nécessaires pour devenir guide? Essayez de définir la différence entre les différents types de guides, à savoir entre un «guide local», un «guide sur site», un «guide-interprète» et un «guide accompagnateur».

EXERCICE 2: LE METIER DE GUIDE ACCOMPAGNATEUR

< Lisez la fiche ci-dessous qui présente le métier de guide accompagnateur en France (secteur, fonctions, profils, conditions). Répondez ensuite aux questions.

GUIDE ACCOMPAGNATEUR

Le secteur

Le guide accompagnateur travaille dans le secteur du tourisme exclusivement. Il accompagne des groupes de touristes en France, ou, le plus généralement, à l'étranger.

Les fonctions

Le guide accompagnateur prend un groupe en charge, soit depuis le départ de France (dans ce cas, on dit qu'il fait du Paris-Paris), soit à l'arrivée dans le pays visité. Dans

le premier cas, il doit s'assurer que tous les membres du groupe ont bien rempli toutes les formalités nécessaires (vaccins, passeports, etc.) et procède aux formalités d'embarquement. Dans le deuxième cas, il prend en charge les touristes à leur arrivée, effectue avec eux les formalités d'entrée dans le pays, s'assure qu'aucun bagage n'a été égaré, etc. Dans tous les cas, il doit veiller à ce que les termes du contrat soient respectés, en matière d'hébergement, de transport, d'excursions... et ce, dans l'intérêt du voyageur comme dans celui des touristes. Le guide accompagnateur peut avoir des groupes plus ou moins importants à sa charge, en fonction notamment de la destination. Cela peut varier d'une vingtaine de personnes pour un safari ou un trek à une cinquantaine de participants pour un voyage organisé en Espagne ou en Grèce. Le guide se charge de toutes les questions matérielles liées au voyage, mais aussi de la bonne ambiance qui doit régner pendant celui-ci. Pour cela, il est donc chargé d'aplanir les tensions qui pourraient apparaître entre les voyageurs et doit donc être lui-même irréprochable... Il n'est pas censé présenter la culture et les curiosités du pays, ce qui est généralement à la charge du guide-interprète, mais il cumule souvent les deux fonctions. Le guide accompagnateur est employé par le voyageur.

Les profils

Pour accomplir toutes les tâches qui lui incombent, le guide accompagnateur doit bien connaître le pays qu'il fait visiter, ainsi que ses coutumes et les usages qui y ont cours. Il doit également faire preuve de calme et de sang-froid, tant face à des problèmes pratiques ou matériels que face au mécontentement des touristes. Il doit donc être doté d'une bonne dose de diplomatie! Il doit être constamment disponible et doit pouvoir "assurer" dans les cas les plus extrêmes (certains voyageurs exigent de leurs guides accompagnateurs qu'ils aient un certificat de secouriste). Le guide accompagnateur doit également avoir une bonne résistance physique, car, pendant un voyage, il est "sur le pont" en permanence! Pas de moments tranquilles ni de jours de repos. Et ce, pendant tout le voyage, voire toute une saison, si le guide accompagnateur a un carnet de voyage bien rempli... Un guide accompagnateur travaille rarement plus d'un tiers de l'année et doit donc avoir une autre activité pour le restant du temps. Pour ces raisons, ainsi qu'à cause du fait qu'un voyage peut se décider ou être annulé à la dernière minute, la vie de guide accompagnateur n'est pas forcément toute rose et est assez peu compatible avec une vie de famille.

Les conditions

Il n'y a pas véritablement de législation encadrant le métier de guide accompagnateur, qui est bien souvent considéré comme une activité rémunérée, voire bénévole, plutôt que comme un métier à part entière. Les tour-opérateurs s'organisent donc un peu comme bon leur semble, ce qui rend l'encadrement de la profession très flou... Le recrutement se fait beaucoup par le bouche à oreille et il y a peu de perspectives d'évolutions. Seule une toute petite minorité des guides accompagnateurs est salariée, la plupart d'entre eux étant payés à la vacation. Ils sont malheureusement fortement concurrencés par les bénévoles, qui se font ainsi payer un beau voyage... La rémunération journalière est de 45 à 80 euros, majorée de 10% pour les journées

passées à l'étranger, plus les avantages en nature (repas) et les pourboires. Il n'y a pas véritablement de formation pour être guide accompagnateur. Les guides sont souvent titulaires d'un BTS, d'une licence ou d'une maîtrise de métiers du tourisme, histoire de l'art ou de langues. Il y a assez peu de perspectives dans le métier de guide accompagnateur, cette fonction étant bien souvent la première supprimée par les tour-opérateurs en mal d'économies. De plus, la culture du tourisme tendant à une individualisation des voyages, de plus en plus de personnes préfèrent des formules "liberté" aux voyages de groupe.

Isabelle Collin

(Source: <http://www.accueiljob.com/metier-Guide-accompagnateur-secteur-Les-metiers-de-l-Accueil-90.html>)

VRAI OU FAUX?

1. La plupart du temps, le guide accompagnateur travaille dans le domaine du tourisme, mais il peut aussi travailler dans d'autres domaines.
☐ Vrai ☐ Faux
2. Lorsqu'il fait du Paris-Paris, le guide accompagnateur doit remplir toutes les formalités pour les membres du groupe qu'il accompagne.
☐ Vrai ☐ Faux
3. Si un voyageur perd ses bagages, c'est au guide accompagnateur de les retrouver.
☐ Vrai ☐ Faux
4. Le guide est responsable de l'ambiance qui règne à l'intérieur du groupe.
☐ Vrai ☐ Faux
5. Le guide accompagnateur est un employé du tour-opérateur.
☐ Vrai ☐ Faux
6. Le guide doit toujours avoir une connaissance approfondie du pays dans lequel il accompagne les touristes.
☐ Vrai ☐ Faux
7. Il doit être capable de s'adapter rapidement face à des situations inattendues.
☐ Vrai ☐ Faux
8. En général, le travail de guide est saisonnier.
☐ Vrai ☐ Faux
9. Quand on est guide, on n'a pas beaucoup de temps pour s'occuper de sa famille.
☐ Vrai ☐ Faux
10. Les conditions d'emploi des guides sont généralement très bonnes.
☐ Vrai ☐ Faux
11. La majorité des guides accompagnateurs sont salariés.
☐ Vrai ☐ Faux

12. Il y a de plus en plus de guides accompagnateurs bénévoles qui profitent de cette activité pour voyager gratuitement.

☐ Vrai

☐ Faux

13. Un guide accompagnateur français gagne plus s'il travaille dans un pays étranger que s'il travaille en France.

☐ Vrai

☐ Faux

14. À l'heure actuelle, les T.O. recrutent de moins en moins de guides.

☐ Vrai

☐ Faux

VOCABULAIRE

Choisissez les mots ou expressions ayant un sens équivalent aux suivantes dans le texte précédent:

1. «Il est sur le pont en permanence»:

- Il occupe une place particulière sur le bateau.
- Il doit toujours être disponible.

2. «en mal d'économies»:

- qui ont besoin d'argent.
- qui ne savent pas bien utiliser leurs économies.

3. «être doté de...»:

- avoir...
- être composé de...

4. «être titulaire de»:

- posséder
- étudier

5. «Le recrutement se fait beaucoup par le bouche à oreille»:

- Les employeurs aiment beaucoup se raconter des secrets.
- Les candidats sont souvent sélectionnés grâce aux recommandations qu'une personne a faites à l'employeur.

6. «exclusivement»:

- uniquement
- absolument

7. «les termes du contrat»:

- les dates du voyage
- ce qui est écrit dans le contrat

8. «égaré»:

- perdu
- volé

9. «aplanir les tensions»:

- soigner les blessures
- régler les conflits

10. «irréprochable»:

- exemplaire
- fort

11. «toutes les tâches qui lui incombent»:

- toutes les activités qui l'intéressent
- tout le travail qu'il doit faire

12. «avoir cours»:

- être habituel
- apprendre

EXERCICE 3: UN EXEMPLE DE VISITE GUIDÉE

D'après vous, Thongphet Volavong est-il un bon guide? Pourquoi

Quelles erreurs commet-il?

A partir de cet exemple, essayez de déterminer les qualités que doit avoir un bon guide.

EXERCICE 4: VRAI OU FAUX?

Cochez les bonnes réponses.

Quand un guide décrit un monument, il doit:

- ☐ parler des points de l'histoire liés au monument
- ☐ donner les dimensions précises du monument
- ☐ décrire le style architectural du monument
- ☐ raconter des anecdotes liées au monument
- ☐ lire sa présentation
- ☐ adapter sa présentation au public
- ☐ donner son opinion sur le style architectural de ce monument

EXERCICE 5:

Remettez les éléments de la phrase dans l'ordre avec la ponctuation et les majuscules.

1. le wat ho phra kéo/ une collection d'objets d'art sacrés lao et khmer/ nous longions à présent/ qui abrite aujourd'hui / un musée

2. est inscrit/ de l'unesco/ à champassak/ sur la liste du patrimoine mondial/ le site de wat phou/ depuis 2002/ de l'humanité

3. a longtemps été indépendante/ aujourd'hui laotienne/ la province de xieng khouang/ avant de passer sous influence vietnamienne
-
-
-
4. et ses balades à dos d'éléphant / située en bordure de plateau des bolovens / est connue/ la station de tad lo/ pour ses belles chutes d'eau
-
-
-
5. entre xieng khouang et vientiane/ est le point culminant du laos/ d'une altitude de 2 850m/ le phou bia
-
-
-
6. 79,5% des enfants/ sont alphabétisés/ de la province de Vientiane/ de 5 à 14 ans
-
-
-
7. au temps du protectorat français/ les vestiges de la ligne de chemin de fer/ on peut voir/ construite/ sur l'île de don khône
-
-
-
8. qui date du XVIe siècle/ de luang prabang/est le plus ancien temple/ le wat visoun
-
-
-
9. à vientiane/ déesse de la compassion/ abrite/ le temple chua ban long/ une grande statue blanche de kuan-yin
-
-
-
10. ou «stûpa noir»/ selon la légende/ serait le gardien/ le that dam/ d'un dragon à sept têtes
-
-
-

EXERCICE 6: LOCALISER

Vous êtes guide et accompagnez un groupe de touristes francophones dans un bus qui suit l'itinéraire ci-dessous. Observez attentivement le plan suivant et commentez la visite.



- Position ①: Localisez le Wat Sisaket, le Ministère de l'Education Nationale et le palais Présidentiel.
- Position ②: Localisez le Wat Sisaket, le Ho Phra Keo et l'Ambassade de France.
- Position ③: Localisez le Ho Phra Keo, l'Hôpital international Mahosot et le Mékong.
- Position ④: Localisez le Ho Phra Keo et le Mékong.
- Position ⑤: Localisez le palais Présidentiel.

EXERCICE 7: L'EXPRESSION DU TEMPS

Complétez les phrases suivantes à l'aide des expressions de temps qui conviennent.

- ◆ Le Wat Sisaket date début du XIXe siècle.
- ◆ Le Patouxai a été construit années 1960 en l'honneur de toutes les victimes des guerres.
- ◆ La ville de Luang Prabang a pris son nom définitif en l'honneur du grand Bouddha d'Or fin 1560.
- ◆ La fête nationale lao a lieu chaque année 2 décembre.
- ◆ la saison sèche, les températures peuvent descendre très bas, surtout en altitude où il peut parfois geler.
- ◆ Le nouvel an lao est célébré chaque année avril.
- ◆ Le Ho Phra Keo a été initialement construit par le roi Setthathirat XVIe siècle pour abriter le Bouddha d'émeraude
- ◆ L'indépendance du Laos remonte 1954.
- ◆ La colonisation française au Laos remonte fin du XIXe siècle.
- ◆ Le barrage de la Nam Ngum date 1972.
- ◆ Les frontières actuelles du Laos ont été officialisées par un traité franco-siamois 100 ans.
- ◆ La fête des fusées a lieu début de la saison des pluies.

EXERCICE 8: «RESTONS GROUPES»

Critiques de film: Lisez attentivement les critiques suivantes et attribuez une note au film en fonction des commentaires.

1: très mauvais
2: mauvais
3: moyen
4: bon
5: très bon

- A. Décidément les comédies françaises ne brillent pas toujours par la légèreté de leur humour. Un voyage organisé compromis par la faillite de l'agence tourne au cauchemar pour les touristes... mais aussi pour le spectateur. Le scénario est affligeant et n'en finit pas de s'enliser dans les magnifiques paysages de la Vallée de la Mort.
- B. La recette est assez classique: des personnages très typés, caricaturaux, dans un environnement insolite voire improbable. Quelques dialogues outranciers parsemés tout au long du film pour maintenir le spectateur en éveil. Tout est là, sauf l'humour.
- C. Un film irrésistible, mené tambour battant par Jean-Paul Salomé et avec une brochette d'excellents comédiens (mention à Samuel le Bihan, Antoinette Moya, Bernard LeCoq, Claire Nadeau et Judith Henry, oh et puis zut, à tous les autres aussi!). On court, on rit, on pleure, aucun moyen de s'ennuyer dans des décors qui changent à chaque scène et qui dépaysent totalement. Les dialogues sont très drôles et les personnages s'emboîtent parfaitement.
- D. L'humour y est présent tout le long, sans excès, les acteurs jouent leurs rôles caricaturaux à merveille (un Samuel le Bihan en guide dépassé par les événements, et un Bernard Lecoq, drôlissime d'égoïsme!! Je ne me lasse pas de revoir ce film.
- E. Une comédie sympathique avec une très bonne brochette d'acteurs en français (très français!!!) Samuel le Bihan en guide dépassé par les événements est excellent et les grands espaces américains sont magnifiques...
- F. Un groupe de beaufs (français) dans un pays rempli d'autres beaufs (étasuniens)... Autant le dire tout de suite, les clichés (même les plus éculés) se ramassent à la pelle dans cette comédie sympathique et sans prétention. A voir essentiellement pour les interprètes (Emma de Caunes en tête) assez convaincants...
- G. Restons groupés est un film sans prétention mais alors sans vraiment aucune prétention, le film est une suite de clichés et de personnages caricaturaux, c'est usant. Bon une étoile parce qu'il y a Samuel le Bihan et Emma de Caunes.
- H. Une comédie ratée à la française. Aucun rebondissement. Commence bien finit bien, mais pas drôle.
- I. Mauvais acteurs (on ne sent jamais l'accent de vérité dans leur jeu), textes plats, personnages tellement caricaturaux qu'on n'y croit pas une seconde, réalisation, cadrages insipides (tout juste du niveau d'une série TV de l'été)... mais le pire de tout est le scénario: c'est simple, y en a pas. Une véritable catastrophe. J'aime autant mieux me replonger dans les "Bronzés", toujours invaincus dans le genre.

EXERCICE 9: ORAL

Choisissez l'un des sites suivants et préparez un exposé oral de 5-10 minutes pour présenter ce site à des touristes francophones.

- ◆ Le That Luang
- ◆ Le Wat Sisaket
- ◆ Le That Dam
- ◆ Le palais culturel
- ◆ La place de Nam Phou
- ◆ Le marché du matin
- ◆ Le marché chinois
- ◆ Le marché de Thong Khan Kham
- ◆ Le Mékong
- ◆ Le Donechan Palace
- ◆ Le Wat Mixay
- ◆ Le Wat Inpeng
- ◆ Le mémorial Kaysone Phomvil
- ◆ Le musée des armées et de la révolution lao
- ◆ Le Wat Sokpaluang
- ◆ Le Wat Ong Teu
- ◆ Le temple Chua Ban Long
- ◆ Le Donechan Palace
- ◆ Le Donechan Palace
- ◆ Le Ho Phra Keo

BIBLIOGRAPHIE

1. S.Corbeau, Ch.Dubois, J.-L. Penfornis. Tourisme.com – Clé International/SEJER, 2004.
2. O.Ch.Chiari, S.Corbeau, Ch.Dubois. Les métiers du tourisme. Cours de français. – Hachette F.L.E., 1991.
3. C.Miquel. Communication progressive du Français. – Clé International/SEJER, 2004.
4. C.Miquel.Grammaire en dialogues – Clé International, 2007.
5. M.Grégoire, O.Thiévenaz. Grammaire progressive du français. – Clé International, 2005.
6. J.-L.Penfornis. Français.com. – Clé International, 2007.
7. J.Girardet, J.Pécheur. ÉCHO 1. Méthode de français. – Clé International/Sejer, Paris, 2008.
8. S.Poisson-Quinton, M.Mahéo-Le Coadic, A.Vergne-Sirieys. Festival 1,2. Méthode de français. – Clé International/Sejer, 2006.
9. H.Renner, U.Renner, G.Tempesta. Le français du tourisme. – Clé International/VUEF, 2005.
10. A.Monnerie-Goarin, S.Schmitt, S.Saintenoy, B.Szarvas. Métro Saint-Michel. Méthode de français 1,2. – Clé International, 2006.
11. C.Miquel. Vite et bien 1. Méthode rapide pour adultes. – Clé International, 2009.

Навчальне видання

Методичні вказівки
для організації практичної роботи
з дисципліни

**«ДРУГА ІНОЗЕМНА МОВА»
(французька мова)**

(для студентів 1 курсу заочної форми навчання
за напрямками підготовки «Туризм»,
«Готельно-ресторанна справа»)

Укладач **Варава** Ірина Миколаївна

Відповідальний за випуск *І. О. Наумова*

За авторською редакцією

Комп'ютерний набір і верстання *І. М. Варава*

План 2012, поз. 534 М

Підп. до друку 20.11.2012

Формат 60×84/16

Друк на ризографі.

Ум. друк. арк. 1,5

Зам. №

Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:

Харківська національна академія міського господарства,
вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 4064 від 12.05.2011 р.